

Déjouer avec tact les incivilités et conflits client

Description

Un client agacé, une remarque cinglante, un ton qui monte... et vous, au cœur de la tempête. Cette formation vous invite à prendre du recul, à comprendre les mécanismes de l'incivilité et à y répondre avec calme, tact et assurance. Vous apprendrez à reconnaître les signaux faibles, à désamorcer les tensions avant qu'elles n'exploient, et à gérer les situations délicates sans vous laisser submerger. Grâce à des outils concrets comme la méthode CRIC ou l'assertivité, vous saurez transformer les conflits en opportunités de dialogue. Et parce que l'après compte autant que l'instant, vous repartirez avec un plan d'action personnel pour rester serein, même quand la pression monte.

Informations pratiques

Durée	1 jour (présentiel) / 3 x 2 heures (classe virtuelle)
Modalités	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
Public cible	Pour tout collaborateur en en contact direct avec les clients en magasin
Tarifs	1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle

Objectifs

- Prévenir les agressions et les incivilités client
- Gérer les situations d'incivilités



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

Programme détaillé

1. Identifier les incivilités

- La définition de l'incivilité
- Les différentes formes d'incivilités et leurs manifestations

2. Prévenir les incivilités

- L'escalade du conflit et ses éléments déclencheurs
- Les comportements préventifs
- La communication non-violente

3. Gérer une situation d'incivilité

- Les comportements face aux autres
- L'assertivité : méthodes & bénéfices
- La méthode CRIC pour désamorcer un conflit

4. Gérer l'après-incivilité

- La gestion des émotions
- L'arbre des solutions

5. Définir un plan d'action individuel



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026

Approche pédagogique

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- Un test de connaissance de soi
- Un jeu digital fil rouge « Défi client »
- Des jeux de communication & des vidéos interpellantes
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

Modalités d'évaluation

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.



Les ingénieurs de la connaissance

17/04/2026